

韓國消費者院就網購 K-POP產品發出消費提示

韓國娛樂事業發展蓬勃，韓星在全球的影響力一時無兩，其周邊商品更獲眾多海外消費者追捧，進而衍生了不少跨境消費糾紛，以下為本會結盟單位--韓國消費者院就相關消費糾紛向海外消費者發出的消費提示。

網購K-pop產品時遇到麻煩要如何處理？

在過去一年，韓國消費者院收到不少海外消費者的投訴，內容都是投訴售賣各類K-pop韓星周邊商品的Weverse Shop*。事實上，由2020年1月至2021年3月，總共有11名海外消費者在韓國消費者院屬下的跨境交易消費者門戶網站立案投訴Weverse Shop。



BTS (圖片來源: Weverse Shop)

*Weverse Shop (<https://weverse.io/>) 是韓國境內其中一個專門售賣各式各樣K-pop韓星周邊商品的網絡平台，其所售賣的產品主要包括BTS、GFRIEND以及TREASURE的周邊商品。

<案例一>

未送達商品的退款要求

2020年1月，一名海外消費者透過 Weverse Shop 購買BTS的一年會籍，同時支付了迎新禮品套裝*的運費，但卻從未收到該份套裝。該名海外消費者向韓國消費者院投訴時，其建議韓國的賣家需為此交易提供物質的解決方案，最後該名海外消費者能收到迎新禮品套裝。

*迎新禮品是一整套收藏品或周邊商品，包括會員證、相片、海報、筆等。全新的BTS會員若支付運費便可免費獲得迎新禮品。然而，2020年8月14日開始，Weverse Shop 不再提供免費迎新禮品並開始向新會員發售新的迎新禮品套裝。

<案例二>

因商品破損而重新寄出商品

2019年7月，一名海外消費者經 Weverse Shop 付費加入BTS會籍，隨會籍附上迎新禮品套裝，不過該份套裝到達時已損毀。Weverse Shop於2020年2月時向消費者聲稱會重新寄出一份迎新禮品套裝，但其一直到同年的12月都沒有寄出任何商品。透過韓國消費者院的調解，該名海外消費者最終都收到該份迎新禮品套裝。

<案例三> 因錯送商品而要求退還退貨郵費

2020年11月，一名海外消費者經Weverse Shop購買NU' EST的月曆，由於收到的商品有誤，該名消費者把收到的商品退還給韓國的賣家。當確認可退貨時，Weverse Shop表示會將退貨的郵費補償給該名消費者，但之後賣家卻拒絕將郵費退給消費者。透過韓國消費者院的協助，該名海外消費者最後都能獲得Weverse Shop退回的郵費。

根據分析顯示，投訴Weverse Shop的案件中，運送問題佔爭議的第一位（4宗，33.3%），接着是取消訂單/退款/更換的爭議（3宗，25.0%）、未能履行合約（2宗，16.7%），以及瑕疵品/質量差問題（2宗，16.7%）。透過韓國消費者院的協助，所有海外消費者的投訴都得以解決。

韓國消費者院強烈建議，倘澳門消費者進行網購時遇到訂單中的商品遲遲未能寄出，消費者應主動聯絡賣家查詢商品的送遞情況，在進行跨境交易時，若收到韓國賣家寄錯商品或出現破損商品的情況，澳門消費者需收集確實的證據（如圖片或短視頻）去證明損毀是由賣家所造成。收集好證據後，消費者應透過各種途徑，包括電郵、社交平台、網上討論區等，要求賣家為有問題的訂單提出物質的解決方案。

倘賣家沒有提出物質的解決方案，又或者雙方未能達成解決爭議的協議，澳門消費者可到澳門消費者委員會開立個案投訴韓國的賣家，澳門消委會會將個案轉介韓國消費者院，而所有證明是由韓國賣家造成損毀的文件將一併轉給韓國消費者院。

澳門消費者也可以選擇以電郵方式直接向韓國消費者院（crossborder@kca.go.kr）進行相關投訴。韓國消費者院收到澳門消費者的投訴後會盡可能協助消費者進行維權，而爭議的調解結果將直接由韓國消費者院送達，或經澳門消委會轉達給澳門消費者。

透過韓國網站網購的澳門消費者，可以從韓國消費者院屬下的跨境交易消費者門戶網站（<http://crossborder.kca.go.kr>）獲得一系列有用的購物小錦囊及其他有用的資訊。為方便海外消費者，門戶網站設有自動翻譯功能，內容可翻譯成英文、中文及日文。 

為海外消費者而設的跨境網購投訴解決機制

